



BayWa AG / RI-Solution GmbH

Organisation

RI-Solution GmbH ist der IT-Komplettanbieter für den BayWa-Konzern.

Die BayWa AG ist ein weltweit tätiger Konzern mit den Kernkompetenzen Handel, Logistik sowie ergänzende Dienstleistungen in den Kernsegmenten Agrar, Energie und Bau. Die Schwerpunkte der internationalen Aktivitäten liegen neben Europa in den USA und in Neuseeland.



Den größten Umsatz erzielt der Konzern mit der Land- und Ernährungswirtschaft. Er handelt mit landwirtschaftlichen Betriebsmitteln und erfasst und vermarktet pflanzliche Erzeugnisse vom Feld bis zur verarbeitenden Industrie. Über ihr geografisches Kerngebiet in Deutschland und Österreich (RWA) hinaus agiert die BayWa heute

international und zählt zu den 10 größten Agrarhändlern weltweit. Die Sparte Technik vertreibt Maschinen und Geräte, Gebäude und Einrichtungen. Der Bereich Energie repräsentiert das zweite große Segment. Es umfasst den Handel mit Heizöl, Diesel, Holzpellets und Schmierstoffen sowie den Betrieb einer Vielzahl von Tankstellen: Die zweite wichtige Säule ist der Bereich der erneuerbaren Energien: Das Unternehmen bündelt in der 100-prozentigen Beteiligung BayWa r.e GmbH mit Standorten in vielen europäischen Ländern und den USA seine gesamten Aktivitäten in den Geschäftsfeldern mit dem Focus auf Wind-, Solar und Bioenergie. Das Segment Bau umfasst im Wesentlichen den Baustoffhandel.

Die Organisation erfordert nicht nur durch ihre Größe, sondern auch durch ihr beeindruckendes Angebotsspektrum eine hohe Komplexität in den abzubildenden Prozessen und Lösungen.

Die RI-Solution ist der Full-Service-IT-Dienstleister des BayWa-Konzerns mit weltweit ca. 17.000 Mitarbeitern. Die

AUF EINEN BLICK

Branche

Baustoffe, Landwirtschaft und Energie

Problem

Unterstützung der internationalen Marktexpansion und Reduzierung der Support-Belastung des SAP[®] Basis-Teams

Lösung

Ablösung eines CUPS-Ausgabesystems durch VPSX[®] Software von LRS

Auswirkungen auf die IT

- geringer Aufwand von SAP-Basis-Ressourcen für Output-Tickets
- Reduzierung der Betriebskosten für Dokumentenprozesse
- Optimale Nutzung der SAP-Uncode- und GOF-Unterstützung

Auswirkungen auf das Unternehmen

- Erhöhte Mitarbeiter-Produktivität durch zuverlässige und skalierbare Output Management Lösung
- Vereinfachung des internationalen Dokumentdrucks
- Verbesserung des Service-Angebots für interne und externe Kunden



über 250 IT-Profis sind für die Implementierung und Pflege der Anwendungen, Netzwerke und Hardware, sowie Support und Fieldservice verantwortlich, in denen die kritischen Arbeitsabläufe in den Hauptgeschäftsbereichen des Konzerns abgebildet werden.

Der Stellenwert von Dokumenten bei BayWa

Mit mehr als 3000 Standorten in 28 Ländern hat die BayWa AG 2013 einen Umsatz von rund 16 Milliarden Euro erzielt. Zu diesen Standorten gehören u.a Lagerhäuser, Werkstätten, Zentralläger, Umschlagsanlagen für flüssige und feste Brenn-/Treibstoffe sowie sonstige Einrichtungen, deren Dienste BayWa-Kunden direkt in Anspruch nehmen.

„Dabei kann es sich um Landwirte handeln, der seinen neuen Traktor abholen oder einen andern reparieren lassen will, Baubetriebe, die Baustoffe abholen oder auch um einzelne Hauseigentümer, die einfach nur eine Schaufel kaufen“, so Hr. Matthias Arth, Leiter Daten- und Information Lifecycle bei der RI-Solution. „Aber eins haben sie alle gemeinsam: Sie sind vielbeschäftigte Menschen, die nicht auf den Ausdruck einer Rechnung oder eines Serviceauftrages warten möchten. Sie möchten einfach ihre Lieferung abholen und zur eigentlichen Arbeit zurückkehren. Dies ist aber nicht möglich, wenn der Druck eines wichtigen Dokuments fehlschlägt.“

Von Kostenvoranschlägen über Auftragsbestätigungen bis hin zu Lieferscheinen, Rechnungen usw. benötigen die Mitarbeiter von BayWa in ihrem Arbeitsalltag die unterschiedlichsten Dokumente, die gedruckt werden müssen. Ein Großteil dieser Dokumente wird von SAP-Anwendungen erzeugt, die im Rechenzentrum von der RI-Solution in München betrieben werden.

Herausforderungen mit SAP-Dokumente

„Unsere Systemumgebung umfasst mehr als 30 SAP-Systeme, und alle sind von entscheidender Bedeutung für die Geschäftsabläufe bei BayWa und seinen Partnern“, erklärt Hr. Arth. Dies beinhaltet unter anderem den Einzelhandel (IS), Finanzen und Controlling (FI/CO), Materialwirtschaft (MM), Vertrieb und Großhandel (SD), sowie viele weitere SAP-Module.

Bisher hat Hr. Arths Team sich dabei auf native SAP-Druckanwendungen verlassen. „Wir haben eine Eigenlösung gepflegt, die auf UNIX/Linux-Queues und CUPS basierte. Diese arbeitete mit dem nativen SAP-Spool zusammen und nutzte „Local Print“ oder Ausgabemodus L“, erläutert er. Immer wenn in einer Abteilung beim Drucken über SAP ein Problem aufgetreten ist, wurde mindestens einer der Basis-Administratoren von seiner eigentlichen Arbeit abberufen und musste viele verschiedene Warteschlangen und Spooler durchkämmen, um die Ursache des Problems zu ermitteln.

„Unsere VPSX-Implementierung war das schnellste IT-Projekt, das wir je durchgeführt haben.“

— Eugen Berchtold, Geschäftsführer bei RI-Solution

Ein größeres Problem, als die Komplexität der Lösung, stellte allerdings eine veraltete, wartungsintensive Software-Architektur des Spoolingsystems dar. „Dieses war für die Druckersprache PCL mit Latin 1 fest programmiert, sodass die Verarbeitung von neuen Sprachen und Schriftarten in Druckaufträgen für Standorte im Ausland nicht möglich war.“ Durch BayWas Expansion und den Eintritt in neue Wachstumsmärkte wurde dem Team von RI-Solution klar, dass eine besser skalierbare Drucklösung benötigt wird, welche die in neuen SAP-Releases integrierte Unicode- und GOF-Unterstützung vorteilhaft nutzen kann. Ferner sollte der Entwicklungsaufwand durch das Einprogrammieren von Änderungen und Anpassungsskripten entfallen.

Lösungssuche

„Wir haben uns auf dem Markt nach externen Lösungen umgesehen, die unsere wichtigsten Anforderungen erfüllen: Unicode-/GOF-Unterstützung, Skalierbarkeit und Erleichterung für die Administration“, sagt Hr. Arth. „Außerdem musste das Produkt ein Kompatibilitätszertifikat für die Ausführung mit SAP-Anwendungen besitzen, da diese für unser Geschäft von zentraler Bedeutung sind.“

Das Team kürzte die Liste auf drei Alternativen und begann, diese dem intensiven Evaluierungsprozess zu unterziehen. VPSX Output Management von LRS zeigte bereits zu Beginn des Tests mehrere Vorteile. Die Lösung ist vollständig anpassbar und verfügt über eine einfach zu bedienende Weboberfläche. Im Vergleich zu den Alternativprodukten zeichnete sie sich außerdem durch eine einfache Installation und Konfiguration aus.

IN ZAHLEN (2013 inkl. Beteiligungen):

Branche

Baustoffe, Landwirtschaft und Energie

- BayWa & RWA Mitarbeiter: ca. 17.000
- Jahresumsatz: 16 Milliarden Euro
- Standorte: 2.700 in 14 Ländern
- Durchschnittliches Druckaufkommen: 1,6 Millionen Aufträge/Monat
- Durchschnittlicher Druckvolumen: 2,8 Millionen Seiten/Monat
- Anzahl der Drucker: ca. 5.000
- Anzahl der VPSX-Administratoren: 2
- VPSX-Server im Betrieb: 2 Produktion, 1 Test





„VPSX ist ganz klar eins unserer stabilsten Systeme... Die Endnutzer sind begeistert, denn ihr Kundenservice kann nun schneller und besser erfolgen.“

Hr. Arth berichtet: „Die Techniker von LRS kamen an einem Donnerstagmorgen und nach einem halben Tag war die Grundinstallation bereits abgeschlossen. Anschließend haben wir noch einige Anpassungen vorgenommen, z. B. VPSX mit Active Directory integriert. Am Ende des folgenden Tages waren die Konfigurationsarbeiten abgeschlossen und wir konnten SAP-Dokumente an Drucker in BayWa-Standorten schicken.“

Ausgabeverwaltung in der Praxis

Im Unterschied zu vielen anderen Organisationen hat sich Hr. Arths Team dazu entschlossen, alle neuen VPSX-Drucker

direkt mit Echtzeitdaten in die jeweilige Produktivumgebung einzubinden. „Wir haben für jede Abteilung mehrere ausgewählte Mitarbeiter bestimmt und sichergestellt, dass sie uns informieren, sobald sie ein Problem feststellen. Beim Rollout haben sich einige Fehler durch ältere Hardware manifestiert, die die modernen Protokolle nicht unterstützten. Diese Probleme hätten wir jedoch in einer Testumgebung nicht finden können.“

Seit Einführung der LRS® Software muss das SAP-Basis-Team nur noch sehr wenig kostbare Zeit für die Diagnose und Lösung von Druckproblemen aufwenden. Nahezu alle Probleme im Zusammenhang mit Dokumenten werden durch die Mitarbeiter der lokalen First-Level-Helpdesks bearbeitet, die Second-Level-Unterstützung erfolgt durch Hr. Arth und einen weiteren Mitarbeiter. „VPSX ist ganz klar eins unserer stabilsten Systeme“, sagt Hr. Arth. „Wenn man von tatsächlichen Ausfallzeiten durch VPSX sprechen will – davon hatten wir bis heute noch keine. Natürlich treten Hardware-Ausfälle auf, die nicht durch Software zu verhindern sind, aber VPSX hilft uns durch schnelle Analyse und Behebung. Die Endnutzer sind begeistert, denn ihr Kundenservice kann nun schneller und besser erfolgen.“



Levi, Ray & Shoup, Inc.

www.LRSOutputManagement.com